

Trabajo Final de Grado Licenciatura en Administración

Título del Trabajo: “Análisis y evaluación del sistema NemoQ utilizado para la atención al público en el sector de cajas de una entidad bancaria”

Nombre y Apellido del Alumno: Ignacio Alberto Gómez

Nombre y Apellido del tutor: Dra. Marisa Sánchez

Correo electrónico del alumno: goma_asm@hotmail.com

Palabras Claves: Servicios, Teoría de Colas, Simulación de Eventos Discretos

Resumen: El presente trabajo analiza y evalúa las características de un sistema de gestión de líneas de espera en el sector de cajas utilizado en una sucursal bancaria.

El objetivo es optimizar la calidad de atención, mejorar la percepción del cliente y disminuir los tiempos de espera, basado en la aplicación del mencionado sistema.

En primer lugar, se desarrolló un marco teórico contemplando los dos temas relevantes, como son la Teoría de Colas y la Simulación de Eventos Discretos. Luego, se realizó una descripción del sistema actual, para conocer sus características más importantes y cómo es su funcionamiento en la sucursal. Junto a esta descripción, se hizo mención del Plan de Migración a Canales Alternativos de Atención propuesto por la entidad y a la Política de Calidad que se implementa para la atención al público. Posteriormente, se procedió a realizar un modelo del sistema de atención en la línea de cajas. Dentro del modelo se consideraron los tiempos de espera objetivos que establece la entidad para cada segmento de clientes. La simulación del modelo consideró tanto escenarios de semanas de alta afluencia de público como de baja concurrencia.

Los resultados indican que en semanas de “alta” se debe habilitar a toda la dotación para optimizar la atención, mientras que en días de “baja” se pueden habilitar menos centros de trabajo sin perjudicar el normal funcionamiento del sistema. También se expusieron propuestas de mejoras.